

Práctica UX - Test de tareas

Pedro Ondiviela Hernando. VI Bootcamp Web. 09-06-2019

El siguiente test tiene como objetivo comprobar si el sistema de búsqueda y navegación es intuitivo y permite saber al usuario como llegar al contenido que desea en todo momento.

Siendo una web tan generalista podrá realizar el test cualquier usuario con edad suficiente como para comprar entradas a través de internet. Cualquier persona con más de 16 años será válida para el test, por lo tanto.

Escogeremos a 5 usuarios para que hagan las tareas, siendo la duración total de la prueba de unos diez minutos.

Tareas:

1

Objetivo: Medir como de intuitivo es el sistema de búsqueda en la Home y si la presencia de dos menús de búsqueda y un filtro simultáneos confunde al usuario.

Enunciado: El próximo fin de semana visitas a unos familiares en Barcelona. Buscas una obra de teatro que podáis disfrutar todos, incluida una niña de 8 años, quieres invitarles así que preferirías no gastar más de 15 euros por entrada.

Métricas: Éxito/fracaso, duración, clicks, backs, valoración, entrevista post-tarea y think aloud.

Recogeremos también una descripción de qué menús de búsqueda ha usado, siendo estos:

-Lupa, breadcrumb y filtro en la página de /entradas/teatro-y-danza/

-General, en la página de /entradas/ en el caso de que el usuario decida salir a ésta.

2

Objetivo: Comprobar si, en el caso de buscar una obra más concreta, el usuario prefiere usar la lupa en la parte superior del menú (una vez está en el perfil de una obra concreta) o volver a la página de Teatro y Danza y, de volver, que menú o menús utiliza para encontrar la obra.

Enunciado: Recuerdas que David Guapo tenía un monologo ese fin de semana en Barcelona. Puede estar bien, así que decides buscarlo.

Métricas: Éxito/fracaso, duración, clicks, backs, valoración, entrevista post-tarea y think aloud.

Recogeremos también una descripción de qué menús de búsqueda ha usado, siendo estos:

-Lupa, breadcrumb y filtro en la página de /entradas/teatro-y-danza/

-General, en la página de /entradas/ en el caso de que el usuario decida salir a ésta.

3

Objetivo: Comprobar como de intuitivo es el perfil individual de las obras, las opiniones, la selección de butacas y compra de entradas.

Enunciado: Comprueba las mejores y peores opiniones para ver si te convence y selecciona un día y una butaca para comprar entrada, no hace falta que compres la entrada, solo que sigas el proceso hasta el momento en el que te pedirían los datos.

Métricas: Éxito/fracaso, duración, clicks, backs, valoración, entrevista post-tarea y think aloud.

Resultados:

1 El próximo fin de semana visitas a unos familiares en Barcelona. Buscas una obra de teatro que podáis disfrutar todos, incluida una niña de 8 años, quieres invitarles así que preferirías no gastar más de 15 euros por entrada.

Tarea 1	Éxito	Duración	Clicks	Back	Rating (1-5)	Menú
Usuario 1	1	2m 22s	42	0	3 ó 4	breadcrumb, filtro
Usuario 2	1	1m52s	11	0	3	filtro
Usuario 3	1	1m50s	7	0	4	breadcrumb, filtro
Usuario 4	1	1m38s	9	0	5	filtro
Usuario 5	1	1m54s	15	0	3	filtro

Think aloud

U1: Solo me deja poner dos (días), no me deja poner todo el fin de semana o no sé cómo hacerlo, vamos.

¿Idioma "Catalán, castellano" que quiere decir? ¿Que unas son en catalán y otras en castellano o que es mezcla o qué?

U2: Pues lo del lugar o estoy yo ciego o ésta un poco (buscando en el filtro)... Aquí, Barcelona.

U3: (no dice nada destacable, no le surgen dudas notables)

U4: ¿Tipo de público infantil o para todas las edades? Supongo que para todas las edades.

U5: ¿Éste fin de semana? No hay nada para este fin de semana (confusión, al ser domingo entiende este fin de semana como el fin de semana que viene, luego ve las fechas y se da cuenta).

Con infantil no sale nada, entonces habrá que buscar para todas las edades.

Entrevista post- tarea

¿Qué te ha gustado más o te ha resultado más cómodo/intuitivo?

U1: Me parece que va bastante rápido y creo que una vez que pasas algunos problemas te lo busca bastante bien

U2: Todo muy normal. Muy habitual.

U3: Que si quieres poner un precio, por ejemplo, que sea de menos de 20 euros puedes poner el precio, la provincia que quieras, le das y ya te sale.

U4: El hecho de que todo estuviera aquí a la izquierda (en un solo menú, el del filtro).

U5: En general está bien, te da mucho donde elegir y te permite seleccionar muy bien lo que quieres, pero claro... dentro de algunas selecciones no hay nada. Es bastante intuitivo. Buscar ha sido fácil.

¿Qué te ha gustado menos o te ha resultado menos cómodo/intuitivo?

U1: A lo mejor me he liado yo un poquito. Pero bueno, queda puesta ahí (en el breadcrumb) la última búsqueda y entonces pone Madrid y tal, se supone que es ahí donde tienes que buscar el sitio, pero a lo mejor no está tan claro. Y luego he tenido algún problema en el rango de fechas, porque no tenía muy claro si tenía que clickar las tres, a lo mejor soy yo que no me he dado cuenta que también es verdad que luego te fijas y arriba pone "desde" y "hasta", pero eso me ha resultado menos intuitivo.

U2: Que la ordenación por precio es un poco aleatoria, no te deja ordenar si es de menor a mayor o de mayor a menor, eso es algo que por lo menos yo lo uso bastante. Y que a veces algunas cosas están bastante escondidas.

U3: Nada realmente, me ha parecido bastante cómodo.

U4: Creo que no hay nada que no me haya gustado.

U5: La página web me parece mal diseñada, porque no se entiende la diferencia entre "infantil" y "para todas las edades", me ha costado un poco encontrarla.

¿Cómo se podría mejorar?

U1: Bueno, aquí (en el breadcrumb) en lugar de poner lo último que has buscado podría poner "Localidad".

U2: Poniendo una forma de ordenar el precio.

U3: No mejoraría nada.

U4: Lo de ponerlo para el siguiente fin de semana, cambiaría la forma de elegir los días.

U5: Algunas de las obras podían estar contenidas en varios apartados. (Infantil, Adultos, por ejemplo...).

2 Recuerdas que David Guapo tenía un monologo ese fin de semana en Barcelona. Puede estar bien, así que decides buscarlo.

Tarea 2	Éxito	Duración	Clicks	Back	Rating (1-5)	Menú
Usuario 1	1	1m30s	14	6	4	lupa
Usuario 2	1	2m31s	19	2	1.5	lupa, breadcrumb, filtro
Usuario 3	0	2m03s	12	3	3.5	lupa
Usuario 4	1	2m12s	13	2	3.5	lupa y general *
Usuario 5	1	3m10s	33	7	2	filtro, breadcrumb y general *

* buscador presente en atrapalo.com/entradas/ al que el usuario ha accedido por voluntad propia, clickando sobre el link de "Entradas" en el header.

Think aloud

U1: Lo que no me dice es las fechas que son (buscando con la lupa).

Bueno, la verdad es que también podía haber mirado si estaba David Guapo en lo que me ofrecían para ese fin de semana... Vamos a ver si está por aquí David Guapo. Aquí está. Lo he hecho yo mal.

U2: En el buscador pones "David Guapo" pero no sale, sale en Tarragona, no en Barcelona.

La cosa es ir a la página donde estaba antes (el feed de Teatro y Danza) y buscar desde ahí, ¿hay búsqueda o no? Aquí: monólogos, ese fin de semana... Aquí esta.

U3: No lo encuentro (usando la lupa), eso no quiere decir que este mal, pero yo no lo encuentro.

Ah, pues era fácil (cuándo lo busco yo para poder proseguir con el ejercicio).

U4: Ah vale, puedes buscar por usuario (en la búsqueda general). Aunque no se cómo se hace. ¿Será esto?

U5: Tengo que ir para atrás (para eliminar filtros una vez seleccionados), bueno aquí parece que sí (en la página de Home de Entradas atrapalo.com/entradas/).

Monologuista no lo veo... ¿estará en conferencias? No está en conferencias... ¿En teatro y danza? (aún en atrapalo.com/entradas/)

Oh, hay una de monólogos aquí (en /entradas/teatro-y-danza/), antes no estaba.

Entrevista post- tarea

¿Qué te ha gustado más o te ha resultado más cómodo/intuitivo?

U1: Hombre, está bien que pongas David Guapo y te ponga todos los espectáculos que tiene.

U2: Nada.

U3: Que si buscas en Barcelona directamente, aparece, pero si le das más vueltas no aparece. Debería aparecer de las dos formas.

U4: Lo de que se pudiera poner el artista directamente y la localización (en la búsqueda general).

U5: Una vez que he dado con el intringulis es fácil porque te deja bastantes opciones.

¿Qué te ha gustado menos o te ha resultado menos cómodo/intuitivo?

U1: Me gustaría que cuando busco David Guapo, al principio en la página ésta en la que te salen todos los espectáculos (en la página de resultados tras haber usado la lupa), además de salirme todos los espectáculos pudiera ver directamente cuando son, en lugar de tener que meterme en cada uno para ver cuándo es cada uno.

U2: Que en el buscador propio de la página (la lupa) no encuentre todo lo que hay, porque me estaba sacando el show de él, pero no sacaba el de Barcelona y buscando "David Guapo Barcelona" no ponía nada. Entonces lo peor es tener que volver atrás y tener que cambiar todos los parámetros de la búsqueda y eso...

U3: Que buscase ahí y no me apareciese.

U4: Ha sido difícil al principio manejarse porque a través de la búsqueda me salía el espectáculo de David Guapo pero no podía elegir más.

U5: Pensaba que seguía en Barcelona al volver atrás y resulta que ya no estaba en Barcelona, me había sacado a la general. Posiblemente haya sido una confusión mía.

¿Cómo se podría mejorar?

U1: Poniendo las fechas también en los resultados de búsqueda.

U2: Mejorar el buscador (lupa).

U3: Poder encontrar lo máximo con todas las posibilidades (de búsqueda).

U4: A lo mejor que a la hora de buscar (a través de la lupa) ya directamente te diga si quieres poner un lugar en particular.

U5: Yo creo que lo que pone a la izquierda (el filtro), que cuándo vas seleccionando van desapareciendo opciones... Yo las mantendría todas todo el tiempo, sobre todo porque no son tantas.

3 Comprueba las mejores y peores opiniones para ver si te convence y selecciona un día y una butaca para comprar entrada, no hace falta que compres la entrada, solo que sigas el proceso hasta el momento en el que te pedirían los datos.

Tarea 1	Éxito	Duración	Clicks	Back	Rating (1-5)
Usuario 1	1	1m50s	12	1	4
Usuario 2	1	40s	8	0	5
Usuario 3	1	55s	7	0	4
Usuario 4	1	1m49s	9	1	5
Usuario 5	1	4m	8	4	4

Think aloud

U1: Ahora vamos a intentar comprar... ¿Qué pasa? ¿Qué no hay disponibilidad? (al ver que la selección de butacas tardaba en aparecer) ¿Cuáles son las libres, estas? Más cargos de 1,9€ ¿Qué? ¿Qué es? ¿Lo que te cobra la página?

U2: (no dice nada destacable, no le surgen dudas notables)

U3: ¿Cuáles son las (butacas) libres? ¿Las negras o las amarillas?

U4: A lo mejor es que no hay (cuando la selección de butacas tarda un poco en aparecer).

¿Las amarillas son las disponibles? (las butacas).

U5: Opiniones de nuestros usuarios, ¿no hay nadie que opine mal? No me deja elegir las opiniones de forma directa (clickando en el esquema en el que aparecen los porcentajes de las opiniones).

Entrevista post- tarea

¿Qué te ha gustado más o te ha resultado más cómodo/intuitivo?

U1: En general es bastante intuitivo.

U2: Todo está bastante fácil.

U3: La parte de comprar entrada no está mal, porque entras, puedes escoger la platea que quieras, en función de si es más cara o menos. Y luego simplemente le das, entras y pones los datos para comprar, así que no tiene mayor complicación.

U4: Lo de que se pudiera hacer el filtro de las opiniones y también que te salieran los días directamente para comprar.

U5: Que se pueden encontrar los comentarios por orden.

¿Qué te ha gustado menos o te ha resultado menos cómodo/intuitivo?

U1: Bueno, eso de que yo llegue y vea el precio de las entradas aquí (en la página del show) y luego vaya a comprarla (en la página de selección de butaca) y me ponga +1,9. No sé si en cada entrada, por aceptar la compra... y de repente me meten 2 euros que no me habían dicho en ningún sitio... No entiendo por qué.

U2: Nada. Todo bien, esto si me ha parecido bastante intuitivo.

U3: Está todo bien.

U4: Que al principio es un poco confuso, porque te sale para escoger el escenario en platea o no, cuando en realidad solo puedes cogerlo en platea.

U5: Me ha costado un poquito encontrar los malos comentarios, pero bueno, al final estaba... al final está bien.

¿Cómo se podría mejorar?

U1: Lo del precio. Que me avisen de que me van a cobrar 2€ y que me digan en que concepto.

U2: Nada.

U3: Nada.

U4: Saltarse la opción de escoger o no platea si es la única opción disponible.

U5: Nada.

Conclusión

De cada una de las tareas de este test de usuario podemos extraer varias conclusiones.

1

- Para algunos usuarios el método de selección de rangos de fecha es incómodo o poco intuitivo, dado que no se dan cuenta de que deben clicar el primer y último día del rango y creen que deben clicar los días uno a uno o que deben hacer click obligatoriamente sobre las ventanas de "Desde" y "Hasta" para seleccionar este rango.
- Como ya se observó en clase, es confuso para muchos la existencia de la categoría "Familiar" y "Para toda la familia" al mismo tiempo.
- Estando en esta página (/entradas/teatro-y-danza/ y similares) los usuarios parecen tener preferencia por usar los filtros que se encuentran a su izquierda, y usar el "breadcrumb" solo cuándo no encuentran una opción dentro del filtro lateral, ninguno de ellos ha escogido utilizar la "lupa" durante esta tarea.
- El "breadcrumb" parece pasar desapercibido como herramienta de búsqueda en el primer vistazo, aunque luego muchos se percaten de su utilidad.

2

- El usuario tiende a hacer la búsqueda a través de la "lupa" dado que estando en la página de un show concreto es su sistema más directo, al volver a la pantalla de búsqueda anterior tiene dificultades para encontrar el show por nombre y suele preferir buscar en el "filtro" o "breadcrumb" por "Barcelona" y "categoría: Monólogo" en lugar de el nombre del artista.
- Existe un error en la búsqueda por "lupa", no todos los resultados aparecen, pese a existir dentro de la base de datos de la página web. La búsqueda "David Guapo Barcelona", por ejemplo, no devuelve resultados aunque esta misma búsqueda dentro del "breadcrumb" sí los devuelve.

- A la hora de aplicar filtros la página va variando su menú lateral y las opciones de los filtros van disminuyendo según lo seleccionado hasta el momento. Esto provoca mucha confusión en el usuario. Si un usuario se ha confundido de filtro o cambia de opinión se ve obligado a hacer varios "backs" hasta que el filtro que desea aplicar vuelve a aparecer.

3

- En general la mayoría de los usuarios consideran que la experiencia de consultar opiniones y escoger día y butaca es intuitiva. Aún así casi todos tienen ligeras dificultades para encontrar los filtros que les permitan encontrar las malas opiniones, aunque terminan encontrándolo en todos los casos estudiados.

- La selección de butacas tarda en cargar (dado que se abre en la propia web pero depende de una externa) y provoca que algunos usuarios piensen que no hay entradas disponibles.

En conclusión, la página web recibe una respuesta bastante positiva por parte de los usuarios, dado que ofrece muchas opciones a la hora de buscar, pero tiene graves problemas a la hora de filtrar resultados y en algunos casos lleva a callejones sin salida que provocan confusión en el usuario y que deberían ser estudiados para su corrección.